Auditdienst Rijk
*Ministerie van Financiën*

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Nationaal Crisis Centrum (NCC)
Postbus 16950
2500 BZ Den Haag

**Auditdienst Rijk**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

**Inlichtingen**

**Ons kenmerk**
ADR/ 2015/ 12

**Bijlagen**
1

Datum 7 januari 2015
Betreft Evaluatie gebruik Informatieknooppunt (IK)

Geachte heer

In deze nota beschrijven wij de resultaten van de door ons uitgevoerde evaluatie op het gebruik van het Informatieknooppunt.
Na een korte beschrijving van de opdracht en uitgevoerde werkzaamheden, presenteren wij onze bevindingen.

## Doelstelling en aanpak

Doelstelling van deze evaluatie was om (mede) op basis van de resultaten een besluit te nemen over het wel of niet doorgaan met het gebruik van het Informatieknooppunt, al dan niet in aangepaste vorm.
Dit besluit wordt genomen door de Stuurgroep Nationale Veiligheid (SNV) en voorbereid door het Interdepartementaal overleg Crisisbeheersing (IOCB).

Centraal in de evaluatie stond de vraag:
*Willen de (beoogde) gebruikers van het Informatieknooppunt de komende jaren gebruik blijven maken van dit systeem? En zo niet, waarom niet? Zijn de kosten hierbij een overweging?*

Om deze vraag te beantwoorden hebben wij:

- Het projectplan Crisisstructuur op Rijksniveau inclusief de bijbehorende business case en transitieplan Informatieknooppunt en de financiële onderbouwing (d.d. 14 april 2010), bestudeerd;
- Inzicht verkregen in de functionaliteit en 'look and feel' van het Informatieknooppunt door toelichting hierop door het NCC (
- Inloggegevens van het Informatieknooppunt geanalyseerd;
- 10 interviews gehouden met gebruikers van het Informatieknooppunt[1].

[1] Zie bijlage voor geïnterviewde personen

Wij willen hierbij uitspreken dat wij alle medewerking hebben gekregen tijdens het uitvoeren van deze evaluatie. Vragen van onze kant zijn snel en goed beantwoord en ook de interviews hebben wij als prettige en open gesprekken ervaren.



## Resultaten

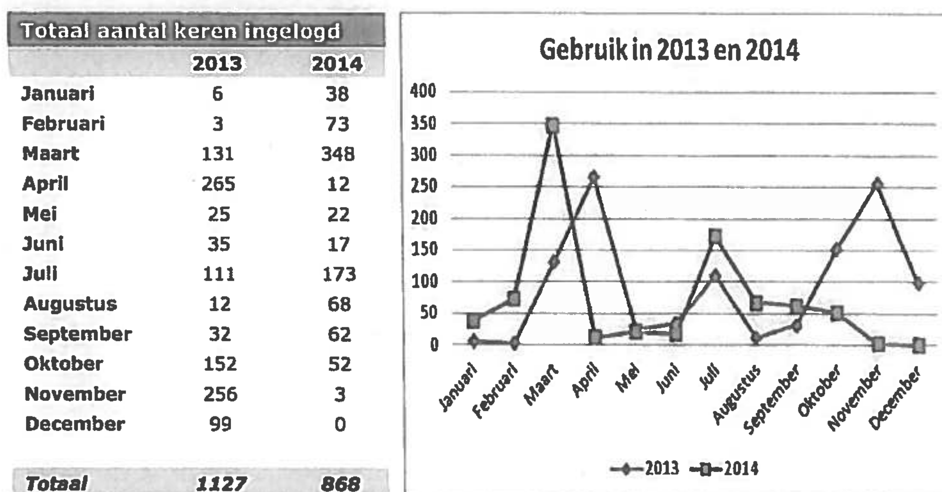
Hieronder presenteren wij onze belangrijkste bevindingen.

### Bevindingen analyse inloggegevens

Van het Nationaal Crisiscentrum (NCC) hebben wij inloggegevens van het Informatieknooppunt ontvangen aangaande:

- Het aantal inlogpogingen per maand voor de jaren 2013 en 2014;
- Details van inlogpogingen (dag van inlog, gebruiker etc.) over de periode juli t/m november 2014.

Analyse van deze gegevens levert het volgende beeld op ten aanzien van het gebruik van het Informatieknooppunt:



| Totaal aantal keren ingelogd | 2013 | 2014 |
|---|---|---|
| Januari | 6 | 38 |
| Februari | 3 | 73 |
| Maart | 131 | 348 |
| April | 265 | 12 |
| Mei | 25 | 22 |
| Juni | 35 | 17 |
| Juli | 111 | 173 |
| Augustus | 12 | 68 |
| September | 32 | 62 |
| Oktober | 152 | 52 |
| November | 256 | 3 |
| December | 99 | 0 |
| *Totaal* | *1127* | *868* |



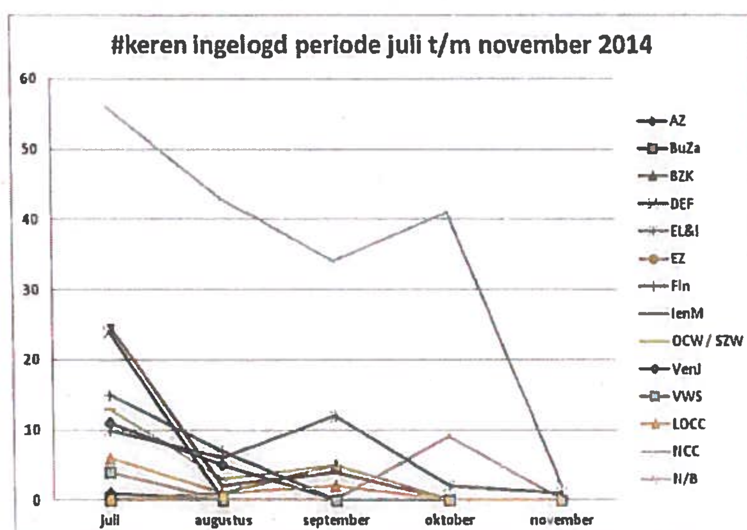
Hieruit blijkt dat het totaal aantal keren dat in 2014 is ingelogd in het Informatieknooppunt, in vergelijking met 2013, behoorlijk is gedaald (*ongeveer 23%*). Het gebruik (en de daling) van het Informatieknooppunt moeten uiteraard bekeken worden in relatie tot de crises (en oefeningen) die zich hebben voorgedaan in 2013 en 2014. Wat dan opvalt is bijvoorbeeld dat de crisis als gevolg van het neerstorten van MH17 tot minder bezoeken aan het Informatieknooppunt heeft geleidt dan de NSS[2] (maart 2014) of de oefencasus (november 2013).

[2] Nucleair Security Summit.

Auditdienst Rijk

Ons kenmerk
ADR/ 2015/ 12

| Aantal keren ingelogd periode juli t/m november 2014 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | juli | augustus | september | oktober | november | Totaal |
| AZ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| BuZa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BZK | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 6 |
| DEF | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| EL&I | 10 | 6 | 12 | 2 | 1 | 31 |
| EZ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fin | 15 | 7 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| IenM | 25 | 2 | 4 | 0 | 0 | 31 |
| OCW/SZW | 13 | 3 | 5 | 0 | 0 | 21 |
| VenJ | 11 | 5 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| VWS | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| LOCC | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 9 |
| NCC | 56 | 43 | 34 | 41 | 2 | 176 |
| N/B[3] | 4 | 0 | 0 | 9 | 0 | 13 |
| *Totaal* | *169* | *68* | *62* | *52* | *3* | *354* |




Uit bovenstaande cijfers over het gebruik van het Informatieknooppunt blijkt dat:

- Het aantal keren dat is ingelogd in het laatste half jaar van 2014 sterk is gedaald; Twee decentrale crisiscentra[4] (DCC's) hebben helemaal geen gebruik gemaakt van het Informatieknooppunt in deze periode en drie andere DCC's[5] hebben het Informatieknooppunt niet meer gebruikt sinds begin augustus 2014;
- Het NCC is veruit de grootste gebruiker van het Informatieknooppunt (verantwoordelijk voor 49% van het aantal keren dat is ingelogd).

[3] N/B: Niet bekend
[4] DCC Buitenlandse Zaken en DCC Economische Zaken
[5] De DCC's van de departementen: Algemene Zaken, Defensie, en Volksgezondheid Welzijn en Sport

**Bevindingen interviews**
Op basis van de gehouden interviews komt het volgende naar voren:



*8 van de 10 geïnterviewde personen geven aan dat er gestopt moet worden met het gebruik van het Informatieknooppunt omdat de toegevoegde waarde beperkt is en daarmee niet opweegt tegen de kosten die gemaakt moeten worden voor het gebruik ervan.*

De meest genoemde argumenten om te stoppen met het Informatieknooppunt zijn:

- Het Informatieknooppunt sluit niet aan op de wensen van de gebruikers. Het wordt als te complex, niet toegankelijk en daarmee onvoldoende gebruikersvriendelijk ervaren. Daarnaast kan met het Informatieknooppunt niet snel een volledig beeld van een crisissituatie verkregen worden (het biedt geen 'realtime' journaal).
- De noodzaak voor gebruik van het Informatieknooppunt ontbreekt omdat het gebruik van de reguliere communicatiemiddelen zoals telefoon, mail en persoonlijk contact volstaan.

Deze gebruikerservaringen leiden er toe dat het gebruik van het Informatieknooppunt zeer gering is en daarmee neemt de toegevoegde waarde van het Informatieknooppunt nog verder af; een volledig beeld van een crisis wordt immers alleen verkregen als het Informatieknooppunt door alle (bij de crisis betrokken) DCC's wordt gebruikt.

Bovenstaande ervaringen leiden er toe dat de toegevoegde waarde van het Informatieknooppunt voor de gebruikers niet opweegt tegen de (hoge) kosten voor het gebruik ervan.

*2 van de 10 geïnterviewde personen geven aan dat eerst goed inzicht zou moeten worden verkregen waarom het gebruik van het Informatieknooppunt zo beperkt is en dat, zolang dat inzicht ontbreekt en geen eventueel alternatief beschikbaar is, het Informatieknooppunt 'in de lucht' gehouden moet worden.*

De genoemde argumenten om (voorlopig) nog niet te stoppen met het gebruik van het Informatieknooppunt zijn:

- Het systeem heeft nooit een 'eerlijke kans' gekregen. Het beperkte gebruik van het Informatieknooppunt wordt voor belangrijk deel veroorzaakt door het ontbreken van duidelijke afspraken rondom het gebruik en het beheer van het Informatieknooppunt. Daarom zou eerst goed onderzocht moeten worden waarom, de doelstellingen van het systeem niet behaald zijn. Hiervan kan dan geleerd worden voor een eventueel alternatief;
- In grootschalige crisissituaties volstaan de reguliere communicatiemiddelen zoals telefoon en email niet meer. In deze tijden, waar de snelheid van communicatie tijdens crisis essentieel zijn, is een systeem gewenst waar informatie realtime en netcentrisch kan worden gedeeld. Als gestopt wordt met het Informatieknooppunt, is er geen enkel platform waarop de informatie gedeeld kan worden.

## Hoe nu verder?

Onafhankelijk van de beslissing al dan niet door te gaan met het gebruik van het Informatieknooppunt, geeft het merendeel van de geïnterviewden aan dat het belangrijk is (blijvend) te investeren in de crisisorganisatie per departement en de organisatorische aspecten van de departementale samenwerking tijdens crisis. Van belang is dat gezamenlijk wordt bepaald op welke manier de crisisorganisatie en samenwerking verder kan worden geoptimaliseerd. Een belangrijk aspect hierbij is het uniformeren van de werkwijzen rondom informatiedeling; hoe en wanneer wordt welke informatie gedeeld?

Indien de departementen gezamenlijk tot de conclusie komen dat het gebruik van een tool ter ondersteuning van de informatie-uitwisseling bij crises van toegevoegde waarde is, kan een onderzoek/analyse naar waarom de doelstellingen van het Informatieknooppunt niet zijn gerealiseerd, zeker behulpzaam zijn.
Op basis van de huidige ervaringen geven de gebruikers aan dat het bij de keuze voor een eventueel nieuw systeem van belang is dat het systeem simpel, laagdrempelig en makkelijk toegankelijk is. Daarnaast geven zij aan dat het belangrijk is dat gezamenlijk goede procesafspraken worden gemaakt ten aanzien van onder andere het gebruik en het beheer van het systeem.

## Ondertekening

Auditmanager
ADR, Cluster Veiligheid en Justitie